

Dirigente

Direttore Generale

CDC

Servizio Controllo di Gestione

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
1	Presentazione agli Amministratori ed ai Dirigenti del processo di costruzione del Bilancio Ambientale.	Presentazione agli Amministratori ed ai Dirigenti del processo di costruzione del Bilancio Ambientale, in un incontro di comunicazione/formazione interna condotto dal Gruppo di Lavoro, avente lo scopo principale di creare coinvolgimento e spiegare la trasversalità ed intersectorialità delle politiche ambientali. Dall'incontro potrà scaturire il "calendario" delle interviste per l'esplicitazione delle nuove politiche ambientali.	31/01/2007	31/01/2007	Azione conclusa. L'incontro si è regolarmente svolto il 22 gennaio.
Azione conclusa: Sì					
2	Organizzazione e svolgimento delle interviste con Assessori, Dirigenti e principali stakeholders esterni (Aziende partecipate gestori dei servizi verde, igiene urbana, risorse idriche, trasporti, Arpav, ecc.)		31/07/2007	31/07/2007	Attività conclusa per quanto riguarda i referenti interni. Si sta procedendo, a seguito dell'incontro con il Sindaco del 5.12.2007 al sollecito nei confronti di Polesine Servizi, per l'enunciazione delle politiche ambientali relative alle Risorse Idriche.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
3	Predisposizione del documento di sintesi delle politiche ambientali espresse nel corso delle interviste, loro classificazione negli 8 ambiti di competenza del metodo Clear.		30/08/2007	31/12/2007	Il documento da sottoporre alla Giunta è stato revisionato e completato con il Sindaco, nel corso dell'incontro del gruppo di lavoro dello scorso 5 dicembre 2007. Esso verrà sottoposto all'approvazione della Giunta non appena completato con le politiche ambientali sulle Risorse Idriche affidate al gestore esterno Polesine Servizi.
Azione conclusa: No					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
4	Presentazione alla Giunta per l'approvazione.		15/09/2007	31/12/2007	<p>Consequente alla conclusione dell'azione precedente.</p> <p>Si prevede di realizzare il presente passaggio entro Gennaio 2008.</p> <p>Nel corso del 2007, come relazionato alla Giunta con riferimento, il gruppo di lavoro ha partecipato ai lavori del team tecnico di esperti scelti tra il personale degli enti locali che hanno già adottati i bilanci ambientali, per la definizione delle linee guida da indicare al Ministero dell'Economia nella stesura del disegno di legge per l'obbligatorietà del Bilancio Ambientale nell'ente locale. Si è partecipato agli incontri periodici (con cadenza circa bimestrale) per il confronto tra i componenti del gruppo e con i soggetti istituzionali (Ministero Economia, Ministero Ambiente, Apat, Istat). Il Comune di Rovigo si è proposto ed ha realizzato la sperimentazione dell'applicazione della metodologia Istat per la classificazione della spesa ambientale, riportando le conclusioni della sperimentazione al gruppo di lavoro (Roma 3 dicembre 2007) e contribuendo così in modo determinante alla definizione delle conclusioni che il gruppo di lavoro ha presentato pubblicamente lo scorso 18 dicembre a Reggio Emilia, in occasione dell'annuale Convegno per la diffusione del Metodo Clear.</p> <p>Inoltre, nell'ambito della rete di relazioni e di contatti costruiti con l'adesione al gruppo di lavoro sulla contabilità ambientale, è stato possibile accedere ad una serie di informazioni relative ad opportunità di sviluppo di iniziative per la ricerca di finanziamenti esterni: l'Ufficio Controllo di Gestione, in collaborazione con la collega del servizio Sviluppo Sostenibile ha perseguito la diffusione di tali informazioni ai vertici politici e gestionali, per la valutazione di opportunità della presentazione di eventuali progetti. Ha pertanto svolto un ruolo di coordinamento del flusso di queste informazioni e proposte, provenienti dalle varie fonti: Fondazione Anci Ideali, Programmi Comunitari 2007-2013, proposta Anci Sa per il risparmio energetico.</p>

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
Azione conclusa: No					
5	Presentazione del Bilancio Ambientale Previsionale di Mandato alle Commissioni Consiliari ed al Consiglio Comunale.		31/12/2007	31/12/2007	Consequente alla conclusione dell'azione precedente.
Azione conclusa: No					

Indicatori di risultato

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Valutazione al 31/12/2007
1	Presentazione del documento finale per l'approvazione in Consiglio Comunale entro il 15/09/2007		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo parzialmente raggiunto per cause esterne	Le attività di competenza degli uffici sono state completate. Si attendono i tempi di risposta dei soggetti esterni e dei passaggi amministrativi di formalizzazione degli atti di Giunta e Consiglio.

OBIETTIVO N. CDGN02

RAFFORZAMENTO DEL SISTEMA DI CONTROLLO STRATEGICO SULLA STRUTTURA INTERNA, anche mediante Aggiornamento del VIC (Questionario di Valutazione Integrata del Cambiamento).

L'obiettivo si prefigge di dare più ampia attuazione alla normativa vigente in materia di controlli interni, come disciplinata dal D.Lgs.286/99, mediante iniziative mirate di verifica preventiva, concomitante e successiva sul perseguimento degli obiettivi strategici dell'Amministrazione, e sulla base delle informazioni che si otterranno dalla compilazione del Questionario VIC (Valutazione Integrata del Cambiamento).

Il citato D.Lgs. 286/99 infatti attribuisce al controllo strategico nella Pubblica Amministrazione il seguente ruolo: L'attività di valutazione e controllo strategico mira a verificare, in funzione dell'esercizio dei poteri di indirizzo da parte dei competenti organi, l'effettiva attuazione delle scelte contenute nelle direttive ed altri atti di indirizzo politico. L'attività stessa consiste nell'analisi, preventiva e successiva, della congruenza e/o degli eventuali scostamenti tra le missioni affidate dalle norme, gli obiettivi operativi prescelti, le scelte operative effettuate e le risorse umane, finanziarie e materiali assegnate, nonché nella identificazione degli eventuali fattori ostativi, delle eventuali responsabilità per la mancata o parziale attuazione, dei possibili rimedi. Gli uffici ed i soggetti preposti all'attività di valutazione e controllo strategico riferiscono in via riservata agli organi di indirizzo politico, con le relazioni di cui al comma 3, sulle risultanze delle analisi effettuate. Essi di norma supportano l'organo di indirizzo politico anche per la valutazione dei dirigenti che rispondono direttamente all'organo medesimo per il conseguimento degli obiettivi da questo assegnatigli.

Nell'ambito di questa attività si intende realizzare parallelamente l'aggiornamento del Questionario di Autovalutazione VIC: il VIC (Valutazione Integrata del Cambiamento) è un questionario elaborato dal Dipartimento della Funzione Pubblica che permette, mediante la sua compilazione e l'analisi dei risultati, di effettuare una "autovalutazione" delle condizioni organizzative interne al proprio ente, rispetto ad una "situazione ideale" e rispetto ad altre amministrazioni locali simili per dimensioni e localizzazione geografica.

La logica di fondo di questo strumento è di favorire la capacità degli enti di generare innovazione in modo autonomo mediante l'individuazione dei punti di forza e di debolezza della propria struttura, consentendo quindi di focalizzare l'attenzione sugli aspetti che potranno essere oggetto di programmi di miglioramento.

Esso si presenta inoltre come un buon mezzo di comunicazione verso l'esterno, in quanto fornisce informazioni di sintesi, standardizzate e confrontabili con altre realtà.

Il Comune di Rovigo ha già compilato una prima volta il VIC nell'autunno del 2003, ed i risultati emersi sono stati presentati dal Direttore Generale all'organo esecutivo, con l'individuazione dei margini di azione sui quali operare per colmare i punti di debolezza. Ora, ad oltre 3 anni di distanza da quella ricognizione, si ripete l'indagine, allo scopo di misurare le variazioni avvenute e di fornire al decisore politico, sulla base di risultati aggiornati, gli elementi informativi sulla struttura organizzativa necessari ed indispensabili per l'attuazione del Programma di Governo.

Peso per Dirigente	Dirigente: D01	15 %
--------------------	----------------	------

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

Avanzamento % fasi	103,209
Avanzamento % obiettivo	Raggiunto

Azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
1	Lettura e analisi critica delle proposte di Obiettivi 2007 presentate dai dirigenti.	Lettura e analisi critica delle proposte di Obiettivi 2007 presentate dai dirigenti, allo scopo di verificare la coerenza con le Linee Programmatiche di Governo e l'effettiva valenza strategica, ai fini dell'inserimento del documento programmatico 2007/2009 (Relazione Previsionale). Dall'analisi potrà scaturire anche una suddivisione tra gli obiettivi strategici da inserire in RPP 2007/2009 e quelli aventi preminente carattere gestionale, da inserire invece a livello di Piano Dettagliato degli Obiettivi, il documento operativo predisposto dal Direttore Generale.	15/03/2007	15/03/2007	Attività realizzata grazie alla classificazione degli obiettivi 2007 sulla base dei 12 punti strategici delle politiche di mandato. È stata effettuata la distinzione tra obiettivi a valenza strategica, inseriti nella Relazione Previsionale e Programmatica, ed obiettivi gestionali che, seppur contenenti attività innovative e significative, avendo valenza e contenuti totalmente gestionali e discrezionali per i dirigenti, sono stati inseriti solo a livello di Peg.
Azione conclusa: Sì					
2	Predisposizione di relazione per la Giunta sul grado di realizzazione delle Politiche di Mandato sulla base degli obiettivi strategici individuati con i criteri di cui all'azione precedente - Primo Semestre		31/07/2007	30/06/2007	Attività realizzata nei termini; la relazione è stata approvata dalla Giunta con delibera n.167 del 16.08.2007.
Azione conclusa: Sì					
3	Predisposizione di relazione per la Giunta sul grado di realizzazione delle Politiche di Mandato sulla base degli obiettivi strategici individuati con i criteri di cui all'azione precedente - Secondo Semestre: entro il 28/02/2008		31/12/2007	31/12/2007	La relazione di chiusura 2007 è in corso di predisposizione, come previsto dalla tempistica indicata nella programmazione iniziale.
Azione conclusa: Sì					
4	Presentazione del Questionario alla Giunta ed invio delle richieste di informazioni ai responsabili dei servizi.		15/05/2007	15/05/2007	Attività realizzata con presentazione di un riferimento in data 28/05/2007.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
5	Restituzione delle risposte all'ufficio Controllo di Gestione		31/05/2007	31/05/2007	Attività conclusa.
Azione conclusa: Sì					
6	Caricamento dei dati nel software specifico disponibile sul sito del Dipartimento Funzione Pubblica - Progetto CANTIERI PER L'INNOVAZIONE - Sezione Autovalutazione.		15/06/2007	15/06/2007	Attività conclusa.
Azione conclusa: Sì					
7	Presentazione dei risultati alla Giunta		30/06/2007	30/06/2007	La relazione alla Giunta è predisposta nel mese di Settembre, con ritardo rispetto alla programmazione a causa dei tempi di risposta degli uffici. La Giunta ha preso atto dei risultati del Questionario con riferimento del 06.12.2007.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
8	Partecipazione al PREMIO QUALITA' PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI, mediante la predisposizione del rapporto di Autovalutazione basato sugli standard europei del CAF (Common Assessment Framework).	A seguito di specifico invito rivolto al nostro ente dal Formez (Centro Studi sulla Pubblica Amministrazione), basato sulle precedenti proficue collaborazioni, il Comune di Rovigo ha richiesto ed ottenuto l'ammissione a detto Premio, avendo soddisfatto i requisiti qualitativi ed organizzativi richiesti dal bando. La partecipazione all'iniziativa consisterà nell'applicazione alla nostra realtà comunale di uno standard europeo di misuratori denominato CAF (Common Assessment Framework). La predisposizione di detto documento, oltre che rappresentare una nuova esperienza di monitoraggio e controllo delle attività rese dalla struttura comunale, rappresenta un'importante occasione di confronto con i risultati delle altre P.A. locali italiane, allo scopo di evidenziare i nostri punti di forza e punti di debolezza e fornire indicazioni all'amministrazione circa le iniziative eventuali da adottare.	31/12/2007	31/12/2007	Comunicata all'amministrazione l'avvenuta ammissione alla partecipazione. Si è poi deciso di non procedere alla compilazione del CAF e quindi di non proseguire nella partecipazione, in quanto la modulistica richiesta e l'impostazione generale del lavoro proposto non rispondeva alle esigenze di benchmarking della struttura in questo momento, ed appariva troppo autoreferenziale, essendo basata su relazioni descrittive redatte dallo stesso ente, e non su indicatori oggettivi e misurabili delle prestazioni dell'ente locale.

Azione conclusa: No

Indicatori di risultato

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Valutazione al 31/12/2007
1	Rispetto dei termini di analisi degli obiettivi per la predisposizione della RPP 2007/2009		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	
2	Presentazione relazione primo semestre alla Giunta: entro il 31/07/2007		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Valutazione al 31/12/2007
3	Presentazione relazione secondo semestre alla Giunta: entro il 28/02/2008		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	
4	Presentazione risultati VIC alla Giunta: entro il 30/06/2007		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo raggiunto 100%	
5	Predisposizione del CAF entro i termini richiesti: 14/12/2007		Obiettivo da raggiungere nei termini	Vedi descrizione stato di attuazione	

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
2	Partecipazione ai seminari organizzati dal dipartimento nel periodo Gennaio-Giugno 2007.		30/06/2007	30/06/2007	Il personale del controllo di gestione ha partecipato all'incontro iniziale del progetto, svoltosi a Bologna il 24 e 25 gennaio scorsi.
Azione conclusa: Sì					
3	Avvio del percorso di sperimentazione interno all'ente, i cui contenuti saranno individuati con l'aiuto degli esperti del Dipartimento.		30/06/2007	30/06/2007	Non è stato possibile proseguire nel percorso proposto, per mancanza dei prerequisiti organizzativi e di risorse necessarie ad un'efficace realizzazione.
Azione conclusa: No					
4	Presentazione dei risultati della sperimentazione agli amministratori.		31/12/2007	31/12/2007	Vedi relazione azione precedente.
Azione conclusa: No					

Indicatori di risultato

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Valutazione al 31/12/2007
1	Presenza del gruppo di lavoro ai 3 seminari programmati.		1	1	
2	Presentazione dei risultati della sperimentazione agli amministratori entro il 31.12.2007		Obiettivo da raggiungere nei termini	Obiettivo non raggiunto per cause esterne	

OBIETTIVO N. CDGO01

ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

Peso per Dirigente Dirigente: D01 15 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di funzionamento

Avanzamento % fasi 94,343
Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
1	Gestione Piano degli Obiettivi		31/12/2007	31/12/2007	Attività realizzata con continuità.
Azione conclusa: Sì					
2	Raccolta trimestrale dei dati per il manuale degli indicatori		31/12/2007	31/12/2007	<p>Attività realizzata con continuità. Nel corso del 2007, l'ufficio ha sperimentato lo sviluppo di un sistema di indicatori di efficienza ed efficacia per i centri di costo Mensa e Trasporti, per un futuro passaggio da un sistema di misuratori quantitativi, ad un sistema di rapporti tra valori, certamente più significativo.</p> <p>L'ufficio sta valutando l'opportunità di estendere la sperimentazione ad altri centri di costo e di pubblicare i risultati ottenuti. Inoltre, a seguito dell'avvio della nuova procedura di caricamento degli indicatori delle attività di funzionamento sul sistema Intranet aziendale, si è reso necessario un "servizio" di supporto ed "assistenza" agli operatori referenti degli altri servizi che ha riguardato l'intero anno 2007: in collaborazione con il servizio Sistemi Informativi sono state via via affinate le esigenze e le abilitazioni dei singoli uffici che intervengono nella procedura.</p>
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
3	Monitoraggio trimestrale dello stato di attuazione degli obiettivi di Peg di Settore, con relazione all'amministr. ed eventuale adozione delle proposte di variazione		31/12/2007	31/12/2007	Attività realizzata secondo la programmazione: i monitoraggi sono stati realizzati e presentati agli organi di governo, con la seguente cadenza: monitoraggio primo semestre 2007, approvato con Delibera di G.C. 167 del 16/08/2007. Ricognizione sullo Stato di Attuazione dei Programmi a Settembre 2007, approvato con Delibera di C.C. 97 del 27/09/2007. Adozione Variazione di Pdo con Delibera di G.C. 219 del 29/10/2007. Stato di attuazione finale al 31/12/2007, che verrà presentato alla Giunta per l'approvazione dopo la valutazione da parte del Nucleo.
Azione conclusa: Sì					
4	Monitoraggio costante circa lo stato di attuazione dei programmi in relazione alle Linee di Governo dell'Amministrazione: relazione semestrale		31/12/2007	31/12/2007	La relazione relativa al primo semestre 2007 è stata presentata ed approvata dalla G.C. contestualmente alla relazione sullo stato di attuazione degli obiettivi; vedi delibera n.167 del 16/08/2007.
Azione conclusa: Sì					
5	Relazione al Conto Annuale delle Spese del Personale		31/12/2007	31/12/2007	La Relazione al Conto Annuale è stata compilata e presentata nei termini di legge.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
6	Monitoraggio mensile incarichi professionali e verifica rispetto normativa per affidamento incarichi		31/12/2007	31/12/2007	Attività realizzata con continuità. La relazione finale sui risultati del monitoraggio verrà redatta entro Gennaio 2008.
Azione conclusa: Sì					
7	Monitoraggio periodico stato di attuazione del Programma OOPP		31/12/2007	31/12/2007	Il monitoraggio periodico è stato realizzato con le cadenze trimestrali del monitoraggio sugli obiettivi. A Dicembre 2007 è stato aggiornato lo stato di realizzazione delle opere pubbliche programmate negli anni 2005-2006-2007.
Azione conclusa: Sì					
8	Supporto all'attività del Nucleo di Valutazione in ordine al processo di valutazione della Dirigenza		31/12/2007	31/12/2007	Attività realizzata con continuità.
Azione conclusa: Sì					
9	Redazione Bilancio Ambientale Previsionale e Consuntivo		31/12/2007	31/12/2007	Vedi obiettivo CDGN01
Azione conclusa: No					
10	Controllo mensile degli atti amministrativi per l'acquisto di beni e servizi		31/12/2007	31/12/2007	Attività realizzata con continuità.
Azione conclusa: Sì					
11	Controllo semestrale degli atti di spesa per incarichi studio e consulenza, relazioni pubbliche, pubblicità mostre e convegni	Adempimento richiesto dal comma 173 della legge finanziaria anno 2006 e mantenuto per il 2007; controllo degli atti ed invio alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti degli atti di spesa superiori ai 5.000,00 Euro.	31/12/2007	31/12/2007	Attività realizzata con continuità.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
12	Predisposizione ed invio alla Sezione Regionale di Controllo del Referto del Controllo di Gestione previsto dall'art.198-bis del T.U. 267/2000: entro 30 giorni dall'approvazione del conto consuntivo		31/12/2007	31/12/2007	Il Referto del Controllo di Gestione per l'anno 2006 è stato inviato alla Sezione Regionale di Controllo della Corte dei Conti del Veneto in data 23/07/2007.
Azione conclusa: Sì					

Misuratori

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Attuazione 2006	Attuazione 2005	Valutazione al 31/12/2007
1	N° indicatori monitorati		364	397	364	393	Non conteggiati gli indicatori del centro di costo SUAP ed i 4 indicatori dei Servizi Sociali calcolati come medie dal Controllo di Gestione.
2	N° reports gestionali		42	25	42	28	Nel dato relativo al 4° trimestre 2007 pari a 5, sono conteggiati: - 1 indicatori - 3 incarichi - 1 variazione al PDO (var. GC n° 216 del 29/10/2007)
3	N° obiettivi di miglioramento monitorati Vengono conteggiati gli obiettivi NDV	Vengono conteggiati gli obiettivi NDV	88	92	88	130	Inserito il nuovo obiettivo 360N01 (con variazione di G.C. n° 216 del 29/10/2007.
4	N° variazioni al Piano obiettivi		3	3	3	3	Dato relativo al 4° trimestre 2007 n° 1: variazione di G.C. n° 216 del 29/10/2007.

CDC

U.R.P.

OBIETTIVO N. URPN01

PROGETTO QUALITA' E INDAGINI SUL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Dal 2003 al 2006 sono state realizzate numerose iniziative corrispondenti ad altrettanti obiettivi di miglioramento, che sono stati "assorbiti" gradualmente nella attività di funzionamento della Sezione Urp e Qualità. I compiti e le funzioni della Sezione previsti per il 2007, quindi, sono di fatto triplicati rispetto al 2003, pur risultando la struttura organizzativa invariata (4 persone) rispetto a tale epoca.

Il "Progetto Qualità", attivato nel 2004, prevede che annualmente i 26 Servizi dotati di Carta svolgano un'indagine sul gradimento dei Servizi, denominata "customer satisfaction". Nel 2007 l'URP gestirà direttamente tutte le fasi del processo, comprese quelle affidate a soggetti esterni nei primi due anni del progetto. In particolare, nella veste di Ufficio di Staff della Direzione Generale, verrà gestita l'attività di revisione dei 26 questionari da somministrare agli utenti, quella di coordinamento e supervisione delle indagini e tutto il processo di elaborazione e di tabulazione dei dati raccolti, il tutto all'insegna della massima economicità, garantendo comunque la medesima qualità dei risultati degli anni precedenti.

Nelle Linee programmatiche di governo 2006 si legge infatti:

"La realizzazione del programma ha come presupposto un qualificato coinvolgimento degli apparati comunali. L'efficacia dell'azione amministrativa si misura dalla qualità delle risposte date ai problemi cittadini e dei servizi offerti alla comunità. Per questo la trasparenza degli indirizzi e degli obiettivi politici deve andare di pari passo con l'efficienza della macchina gestionale, con la motivazione ed il coinvolgimento del personale, il rispetto delle autonomie dei ruoli e la valorizzazione di tutte le professionalità interne evitando, quindi, gli sprechi dovuti ad affidamenti esterni spesso privi di ricadute in termini di efficacia e di efficienza".

Peso per Dirigente

Dirigente: D01

10 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di miglioramento

Avanzamento % fasi 100,000

Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

<i>Nr.</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Descrizione aggiuntiva</i>	<i>Termine previsto di conclusione dell'azione</i>	<i>Attuazione</i>	<i>Stato attuazione al 31/12/2007</i>

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
1	Coordinamento 18 indagini di c.s. anno 2007.	Attività svolta nell'ambito dell'attività di staff alla Direzione Generale. Verrà rivolta particolare attenzione ai Servizi che hanno un costante e rilevante contatto con l'utenza, con l'obiettivo di verificare se vi sarà la conferma del trend più che positivo riscontrato negli ultimi due anni. I Servizi soggetti a indagine nel corso del 2007 saranno: Ambiente, Asili Nido, Commercio, Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Casa, Informagiovani, Servizi Sociali, Politiche Giovanili (C.R.A.), Polizia amministrativa, Servizi Vigilanza, Edilizia Privata, Museo, Teatro, Tributi, Anagrafe /Docum. Amm.va, Stato Civile, U.R.P.	31/12/2007	31/12/2007	Le indagini sulla soddisfazione dell'utenza rientrano nell'ambito di un articolato progetto inerente la qualità dei Servizi erogati: ogni singola Carta del Servizio prevede obbligatoriamente: "a cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso. Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità". Nel periodo marzo-settembre si sono svolte le indagini riguardanti: Ambiente, Asili Nido, Commercio, Polizia amministrativa, Servizi Vigilanza, Edilizia Privata, Museo, Tributi, U.R.P. Tra ottobre e dicembre sono state realizzate le indagini relative a: Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Casa, Informagiovani, Servizi Sociali, Politiche Giovanili (C.R.A.), Teatro, Anagrafe /Docum. Amm.va, Stato Civile. Le indagini relative ai seguenti Servizi: Trasporto pubblico, Informa handicap, Informaimmigrati, Appalti, Patrimonio, Partecipazione popolare, Servizi Sportivi, Illuminazione Pubblica verranno eseguite nel corso del 2008 o nel 2009, considerando che presentano in sostanza sempre la medesima utenza e, quindi, non dispongono di un campione di utenza significativo variabile di anno in anno.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
2	Studio e realizzazione nuovi modelli di questionari per 26 indagini di c.s	Il fine è rendere il più possibile omogenei i dati e le misurazioni del livello degli standard di qualità (26 questionari per 26 Servizi, in previsione delle indagini da svolgersi anche nel 2008).	30/06/2007	30/06/2007	L'Ufficio Qualità-U.R.P. ha revisionato i modelli di questionari da utilizzare per il 2007, rendendo omogenea la veste grafica e la struttura; al fine di ottenere un monitoraggio omogeneo di tutti i servizi e di agevolare le operazioni di raccolta ed elaborazione dei dati. Sono stati inseriti alcuni nuovi quesiti (rispetto alle precedenti indagini), finalizzati ad ottenere dai cittadini specifiche informazioni sull'utilizzo del portale web comunale, sulla percezione di barriere architettoniche per l'accesso agli uffici, sul livello di riservatezza garantito dalla logistica dei Servizi, sulle tipologie di fonti informative sull'esistenza degli uffici (altri uffici comunali, stampa, internet, radio/tv, segnalazioni di parenti o amici). Inoltre, sono stati resi omogenei gli indicatori di qualità relativi all'apprezzamento dei servizi, individuando la scala di valori "ottimo-buono-sufficiente-insufficiente". I modelli di questionari relativi a Museo e Teatro sono stati "personalizzati" già nel 2006, e sono stati nuovamente utilizzati nel 2007 con leggeri adattamenti, considerata la loro specificità. Ad ogni Dirigente sono stati inviati i modelli di questionario in formato "PDF" tramite posta elettronica, pronti per essere stampati e quindi somministrati al campione di utenza.

Azione conclusa: Sì

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
3	Completamento elaborazione dati relativi a n. 09 indagini di c.s. anno 2006. Trasmissione dati ai Settori interessati.	L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti.	30/04/2007	30/04/2007	I questionari relativi alle indagini previste per il 2006 per i Servizi Anagrafe e Docum. Amm.va, Stato Civile, Partecipazione popolare, Informagiovani, Politiche giovanili, Ufficio Casa, Servizi Sportivi, Illuminazione pubblica, Teatro sono stati somministrati agli utenti tra il 15 ottobre e il 31 dicembre 2006: l'elaborazione dei dati è avvenuta - come da programma - entro il mese di aprile 2007. L'Ufficio ha inviato (come di consueto tramite posta elettronica) ai responsabile dei servizi i file contenenti le tabelle riassuntive dei dati elaborati per ogni singola indagine; sulla base di tali tabelle (rese in formato digitale non modificabile- "PDF") i Dirigenti hanno potuto realizzare le relazioni su ogni singola indagine e il rapporto finale sulle singole Carte dei Servizi.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
4	Elaborazione dati relativi a n. 18 indagini di c.s. anno 2007. Trasmissione dati ai Settori interessati.	L'attività consente una sensibile riduzione dei costi rispetto agli anni precedenti.	31/12/2007	31/12/2007	<p>L'elaborazione ha riguardato i dati relativi alla prima tranches di indagini (Ambiente, Asili Nido, Commercio, Polizia Amministrativa, Servizi Vigilanza, Edilizia Privata, Museo, Tributi, U.R.P.); i questionari riguardanti le altre 9 indagini (Mensa scolastica, Trasporto scolastico, Casa, Informagiovani, Servizi Sociali, Politiche Giovanili, Teatro, Anagrafe /Docum. Amm.va, Stato Civile), la cui consegna all'Ufficio era programmata tra novembre e dicembre), verranno elaborati nei primi mesi del 2008, come da programma.</p> <p>I 18 Servizi che hanno realizzato l'indagine 2007 saranno tenuti a presentare al D.G., all'Ufficio Qualità e al C.D.G. una relazione a commento dei dati indicando le criticità rilevate e le prime proposte di miglioramento (entro il 10 marzo 2008). Inoltre, tutti i 26 Servizi dotati di Carta saranno tenuti a redigere il rapporto finale di valutazione sulla carta del Servizio previsto per il mese di marzo 2008. Per supportare e favorire la realizzazione delle relazioni e dei rapporti, l'URP ha elaborato (come è avvenuto anche nel 2004, 2005 e 2006) per il 2007 dei "modelli" - inviati tramite e-mail - che verranno utilizzati dai Dirigenti interessati.</p>
Azione conclusa: Sì					

Indicatori di risultato

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Valutazione al 31/12/2007
1	Indagini di c.s. 2006 elaborate: n. 09		9	9	
2	Indagini di c.s. 2007 elaborate: n. 18		18	9	
3	Nuovi modelli di questionari per indagini di c.s. realizzati: n. 26		26	24	

OBIETTIVO N. URPO01

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

Peso per Dirigente Dirigente: D01 40 %

Tipo obiettivo: Obiettivo di funzionamento

Avanzamento % fasi 100,000
Avanzamento % obiettivo Raggiunto

Azioni previste

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
1	Garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini, al fine di assicurare la piena fruibilità degli stessi, anche con il supporto del sito web dell'ente.		31/12/2007	31/12/2007	Azione svolta continuativamente durante tutto l'anno
Azione conclusa: Sì					
2	Aggiornare la Guida ai Servizi per favorire la conoscenza della struttura organizzativa, della modalità di accesso, dell'iter del procedimenti Amministrativi		31/12/2007	31/12/2007	Azione svolta continuativamente durante tutto l'anno.
Azione conclusa: Sì					
3	Ricevere le segnalazioni, i suggerimenti ed i reclami dei cittadini; trasmettere agli uffici competenti le istanze e assicurare il sollecito riscontro ai cittadini.		31/12/2007	31/12/2007	Azione svolta continuativamente durante tutto l'anno; si sono svolte riunioni intersettoriali per mettere a punto le procedure di interazione tra uffici e per meglio definire le casistiche relative alle segnalazioni.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
5	Supportare e coordinare i diversi Settori in relazione alle iniziative di comunicazione richieste e non programmate nel Piano di comunicazione.		31/12/2007	31/12/2007	L'attività ha riguardato in particolare l'elaborazione dei contenuti informativi e il coordinamento della comunicazione esterna svolte in sinergia con: Ufficio Ambiente (limitazioni al traffico, progetto bike sharing, domeniche ecologiche), Settore Cultura (mostra sugli scavi di Narde e Convegni al Museo, Stagione Lirica e di Prosa, Mostra di Mario Cavaglieri presso la Pinacoteca); Servizi alla Persona (realizzazione campagna di comunicazione "Il Comune per la terza età"), l'Ufficio Manifestazioni (Campagna di comunicazione Estate in città, Ottobre Rodigino, Notti Bianche, Natale in Città); l'Assessorato Pace e pari Opportunità (festa 8 marzo, Settimana per la Pace, Percorsi della memoria); le politiche giovanili (Forum dei Giovani, Ro-Woodstock 2007). Anche in relazione ad eventi patrocinati ma non gestiti direttamente dal Comune, sono state svolte attività di pianificazione e realizzazione di strumenti di comunicazione (Planetario Civico, Pro-civil Day, XVIII Meeting internazionale di canoa); inoltre è stato fornito supporto ad iniziative di beneficenza promosse da altri Enti (CONI, UNICEF); si sono prodotte attività di comunicazione su eventi promossi da Ministeri, Regione Veneto, Provincia di Rovigo, Censer, ASM, Polizia di Stato, ULSS 18, ARPAV, Associazioni locali imprenditoriali, organizzazioni no profit e associazioni culturali.
Azione conclusa: Sì					
6	Migliorare la qualità delle relazioni con l'utenza interna ed esterna		31/12/2007	31/12/2007	Azione svolta continuativamente durante tutto l'anno.
Azione conclusa: Sì					

Nr.	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Termine previsto di conclusione dell'azione	Attuazione	Stato attuazione al 31/12/2007
7	Monitoraggio Carta del Servizio U.R.P.		31/12/2007	31/12/2007	Realizzato rapporto finale di valutazione Carta Servizio URP anno 2007 contenente relazione su indagine di customer satisfaction anno 2007.

Azione conclusa: Sì

Misuratori

	Descrizione	Descrizione aggiuntiva	Previsione 2007	Attuazione 2007	Attuazione 2006	Attuazione 2005	Valutazione al 31/12/2007
1	N. contatti (sportello/telefono/mail/internet)		237.638	254.503	237.638	153.743	
2	N. contatti internet		228.170	247.383	228.170	136.757	
3	N. contatti via e-mail		2.839	2.390	2.839	3.954	
4	N. contatti di persona/telefono		6.629	4.730	6.629	12.892	
5	N. segnalazioni/reclami/accessi		558	339	558	521	
6	N. riscontri ricevuti dai Servizi N. di risposte a segnalazioni/reclami entro i 30 gg.	N. di risposte a segnalazioni/reclami entro i 30 gg.	122	61	122	167	
7	N. aggiornamenti Guida Servizi e Pagine Web		713	526	713	1.337	
9	Rispetto degli standard contenuti nella Carta del Servizio		Obiettivo da raggiungere e nei termini	Obiettivo raggiunto 100%			